

## Deskripsi Keberhasilan Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Maxim Bike* Di Makassar

Gerson Palanna

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Kristen Paulus Indonesia  
[gersonpalanna450@gmail.com](mailto:gersonpalanna450@gmail.com)

Novita Intaniasari Bisa Lebang

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Kristen Paulus Indonesia  
[novitaintaniasari0506@gmail.com](mailto:novitaintaniasari0506@gmail.com)

Kordiana Sambara

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Kristen Paulus Indonesia  
[ksambara86@gmail.com](mailto:ksambara86@gmail.com)

Mira Labi Bandhaso

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Kristen Paulus Indonesia  
[miralabi@yahoo.com](mailto:miralabi@yahoo.com)

### Article's History:

Received 4 December 2023; Received in revised form 15 December 2023; Accepted 1 January 2024; Published 1 February 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

### Suggested Citation:

Palanna, G., Lebang, N, I, B., Sambara, K., & Bandhaso, M. L. (2024). Deskripsi Keberhasilan Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Maxim Bike* Di Makassar. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (1). 1-7. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1900>

### Abstrak

Tujuan dari eksplorasi ini adalah untuk menggambarkan sejauh mana pengaruh kualitas administrasi pengemudi dan tarif terhadap loyalitas konsumen pada Angkutan *maxim bike* di Makassar. Dalam penelitian ini, para ilmuwan menggunakan teknik kualitatif subjektif dan memanfaatkan populasi penelitian tersebut. adalah klien dari administrasi *Maxim bike*. Informasi pemeriksaan ini diolah dengan menggunakan analisis deskriptif. Oleh karena itu, temuan penelitian menunjukkan keberhasilan Kualitas layanan pengemudi dengan mengutamakan kepuasan pelanggan *Maxim Bike* di Kota Makassar, keberhasilan daftar harga tentang Kepuasan Pelanggan *Maxim Bike* di Kota Makassar, dan keberhasilan harga. daftar kepuasan pelanggan *Maxim Bike* di Kota Makassar ternyata berbentuk kota. Kesimpulan Kualitas layanan dan harga bagus yang ramah lingkungan Dampak pada loyalitas konsumen dalam memanfaatkan layanan Dampak pada loyalitas konsumen dalam memanfaatkan layanan *maxim bike*. Kualitas pelayanan dan biaya merupakan dua faktor yang menentukan kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan layanan transportasi *maxim bike*. Kualitas bantuan yang tinggi dan biaya pembayaran yang rendah meningkatkan loyalitas konsumen.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, tarif, kepuasan pelanggan

### abstract

Based on the above description and some expert opinions, The aim of this research is to describe the success level of driver service quality and customer satisfaction at Saying Bicycle Transport in Makassar. In this research, researchers used qualitative research methods and populations study is Maxim Bike Service. Data for this study was processed using descriptive analysis. The findings were found in the form of success of driver service quality in customer satisfaction of Maxim Bike Transport in Makassar City, success on customer satisfaction of Maxim Bike Transport in Makassar City and Customer Satisfaction of Maxim Bike Transport in Makassar City. The conclusion is that good service quality and environmentally friendly pricing can influence customer satisfaction when using Maxim Bike service. Service quality and price are two factors that determine customer satisfaction. Use Adage's Bike Transport Service. High service quality and low payment costs result in customer satisfaction.

Individualized organization

**Keywords:** service quality, price, customer satisfaction

## Pendahuluan

Di era modern ini, orang melakukan berbagai jenis aktivitas, dan transportasi diperlukan untuk mendukungnya. Oleh karena itu, para pelaku bisnis jasa transportasi berlomba-lomba untuk menarik pembeli dengan bantuan yang lebih canggih, kemudahan pemesanan, kenyamanan kendaraan, keandalan, dan lain sebagainya. Sepeda motor merupakan hal yang umum di Indonesia dan juga berfungsi sebagai transportasi umum. Dengan kata lain, suatu jenis model transportasi yang mengangkut orang dan barang serta mengenakan harga yang disepakati disebut *maxim bike*.

Selain itu, Sektor jasa juga berperan penting dalam mendukung mobilitas setiap hari. Pentingnya transportasi tercermin dari meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi, meningkatnya kepadatan pemukiman, dan meningkatnya permintaan terhadap jasa transportasi bertambahnya jumlah penduduk di kota-kota besar. Keberadaan pelayanan transportasi darat khususnya yang terjangkau, fleksibel, nyaman dan aman sangatlah penting. Saat ini jasa transportasi mulai berkembang pesat. Perusahaan jasa transportasi memberikan layanan efisien yang memungkinkan individu melakukan tugas sehari-hari dengan mobilitas tinggi. Untuk memenangkan persaingan dan bertahan, perusahaan perlu mengembangkan strategi pemasaran yang tepat.

Sebagian besar gaya hidup Masyarakat mengandalkan transportasi umum untuk memenuhi kebutuhan transportasinya. Hal ini disebabkan karena di satu Di sisi lain, banyak masyarakat yang mempunyai taraf ekonomi yang relatif lemah dan tidak punya mobil pribadi. Pelayanan transportasi memegang pekerjaan penting dalam kehidupan manusia, dan setiap orang menggunakan transportasi untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Angkutan umum kini telah menjadi sebuah bisnis yang benar-benar bermanfaat, khususnya di masyarakat perkotaan besar, salah satunya di Kota Makassar.

Dengan menggunakan transportasi umum, Anda Tidak perlu mengeluarkan biaya bahan bakar atau biaya transportasi pribadi, tidak mudah lelah meskipun terjebak kemacetan, dan memudahkan aktivitas Anda. Namun karena pengaruh globalisasi, teknologi menjadi semakin canggih dan kebutuhan dari seluruh lapisan masyarakat semakin meningkat. Dengan demikian, bermunculan angkutan umum berbasis online yang dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Masyarakat dapat memanfaatkan manfaat transportasi online secara efektif, efisien, aman dan mudah. Selain itu, hadirnya transportasi online juga menjawab permasalahan masyarakat dan mempermudah segala hal

Dengan membina usaha administrasi transportasi berbasis internet yang menggunakan IT, pengguna jasa transportasi akan mendapatkan kemudahan karena dapat melakukan pemesanan hanya dengan menggunakan smartphone saja. Namun, hal ini benar dan mungkin terdapat hambatan dalam penerimaan konsumen terhadap teknologi ini. Sikap Positif terhadap pemanfaatan inovasi memberdayakan minat untuk memanfaatkan inovasi dan pada akhirnya mendorong aktivitas yang tulus.

Salah satu layanan transportasi *online* kendaraan roda dua yang ada di kota Makassar adalah layanan *maxim bike*. Sebelumnya, sistem ojek sendiri berbasis area, hanya masuk tikungan dan gang, sehingga penumpang harus mendekati ojek terlebih dahulu. Ada banyak sekali layanan Salah satu layanan transportasi ojek online yang ada di Indonesia ialah *maxim* bekerja di bidang administrasi transportasi sebagai delegasi antara pengemudi ojek dan klien, (Fatimah Azzahrah 2021). Sedangkan sepeda merupakan kategori transportasi online pertama yang diperkenalkan oleh Maxim, dan Kategori sepeda ini memiliki layanan tunggal yang disebut Sepeda. Artinya, transportasi online menggunakan roda dua atau biasa disebut kendaraan listrik. Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tentu hal tersebut dipengaruhi kualitas pelayanan serta seberapa besar tarif yang ditentukan oleh penyedia jasa layanan.

Menurut Lupyoadi dalam (Feby Thung 2019) kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur yang menentukan keberhasilan dan tingkat mutu suatu organisasi. Hal ini berarti kemampuan organisasi untuk menawarkan jenis bantuan yang baik kepada konsumen dan kemampuan organisasi untuk melindungi diri mereka sendiri dan berhasil dalam menghadapi ancaman. kompetisi ini adalah elemen strategi perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan penjumlahan dari berbagai karakteristik Kualitas suatu item atau administrasi berhubungan dengan kapasitasnya untuk mengatasi berbagai permasalahan atau kebutuhan potensial.

Adapun tarif adalah pungutan yang dibayarkan oleh pengguna jasa angkutan umum per pelaku perjalanan, per satuan berat, atau per kilometer. Penetapan tarif mempertimbangkan kondisi lalu lintas dan bertujuan untuk mendorong pemanfaatan prasarana dan sarana transportasi secara optimal (Handy Nugroho 2015). Pada dasarnya, keputusan penetapan harga Otoritas publik bermaksud untuk menjamin pemeliharaan

kendaraan umum metropolitan dengan pedoman kualitas pelayanan dan keamanan, dengan tetap mempertimbangkan kemampuan daya beli dan kemauan pengguna (Adrianto unusa 2021). Tarif mempunyai pengaruh yang berdampak penggunaan transportasi online Maxim Bike di Kota Makassar memberikan dampak yang sangat mempengaruhi loyalitas konsumen. Hal ini jelas mempengaruhi loyalitas konsumen.

Loyalitas konsumen adalah sensasi kepuasan atau kekecewaan individu ketika membandingkan presentasi (konsekuensi) suatu barang atau administrasi dengan hasil asli yang diantisipasi (Kolter 2009). Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai tanggapan konsumen atau pelanggan terhadap hasil kumulatif dari penggunaan suatu produk atau jasa (Irawan 2009).

Berlatar belakang pembahasan di atas, penulis melakukan penelitian bertajuk "Mengungkap Keberhasilan Kualitas pelayanan dan tarif terhadap tingkat kepuasan pelanggan *Maxim Bike* Transport di Makassar"

## Tinjauan Pustaka

### Kualitas pelayanan

Kualitas layanan adalah gabungan dari berbagai karakteristik dan fitur suatu layanan. Produk dan layanan dievaluasi Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan terakhir atau kemungkinan yang berbeda. Berbagai atribut bantuan yang disebutkan di atas dipandang penting dalam menentukan kualitas administrasi yang tiada henti (Rizkon Ariyandi, 2020). Ridaningsih dalam (Deni Iqbal Tawakal 2016) menyatakan bahwa kualitas bantuan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi pemenuhan. Dengan demikian, semakin tinggi sifat administrasi yang diberikan maka semakin tinggi jumlah klien yang terpenuhi, begitu pula sebaliknya.

Menurut Lupiyoadi (2009) Kualitas pelayanan adalah salah satu elemen yang menentukan tingkat kemajuan dan sifat suatu organisasi, khususnya kemampuannya untuk menawarkan dukungan terbaik kepada pembeli dan sebagai metodologi organisasi untuk melindungi dirinya sendiri dan memenangkan persaingan. Seperti yang ditunjukkan oleh Tjiptono (2007), kualitas layanan adalah tingkat kehebatan yang normal, dan mengendalikan tingkat kehebatan ini untuk memenuhi kebutuhan klien akan meningkatkan kesan pembeli terhadap bantuan yang diberikan mereka terima dan harapan sebenarnya mereka. Anda dapat membandingkan layanan.

Kualitas pelayanan adalah komponen yang menentukan tingkat kemajuan dan sifat suatu organisasi, kapasitas organisasi untuk menawarkan jenis bantuan terbaik kepada pelanggan, dan teknik untuk menjaga administrasi organisasi itu sendiri. Untuk menemukan kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Sementara itu, menurut Wyckoff Lovelock yang dikutip oleh Fundi-Ciptono, kualitas administrasi adalah tingkat kehebatan yang normal dan pengendalian kehebatan ini untuk mengatasi masalah klien (Feby Thung 2019).

Berdasarkan pemaparan teori-teori dari pembahasan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa klarifikasi kualitas administrasi yang unggul tidak didasarkan pada pandangan dan persepsi konsumen. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan evaluasi atau kemajuan layanan secara keseluruhan.

### Tarif

Menurut Salim dalam (Suliawati 2021), tarif merupakan daftar tarif yang disusun secara berkala bagi pengguna jasa transportasi. Beban yang termasuk dalam harga dihitung sesuai dengan kapasitas pengangkutan. Dalam situasi ini, tarif dapat memberikan beberapa manfaat bagi tenaga kerja dan produk, dan semakin tinggi bea yang ditetapkan untuk suatu barang atau administrasi, semakin besar pula pajak yang harus dibayar. Maka semakin tinggi pula tarif yang dirasakan konsumen sepadan dengan manfaat yang diterimanya nantinya. atau tidak. Penentuan tarif memerlukan strategi khusus. Ini akan membantu Anda mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini karena tarif bersifat dinamis dan tidak selalu tetap. Artinya, harga dapat dengan mudah berfluktuasi diubah.

Penetapan harga adalah pilihan penting yang menjunjung tinggi kemajuan sebuah asosiasi amal. Biaya adalah komponen utama dari bauran promosi yang menghasilkan pendapatan bagi sebuah asosiasi, namun memperkirakan pilihan (terutama yang berkaitan dengan layanan yang dipamerkan) adalah hal yang sulit. Selain itu, harganya terlalu mahal barang-barang mahal mungkin meningkatkan keuntungan jangka pendek, namun juga membuat barang-barang tersebut menjadi kurang terjangkau bagi konsumen dan lebih sulit Bersaing dengan pesaing Anda. Dalam beberapa kasus, harga yang terlalu tinggi mungkin harus ditangani oleh Badan Urusan Konsumen dan memerlukan Intervensi pemerintah untuk menurunkan harga. Selain itu, margin keuntungan yang tinggi cenderung mendorong pesaing untuk memasuki industri serupa. Di sisi lain, jika biayanya terlalu rendah, porsi industri secara keseluruhan akan meningkat namun keuntungan komitmen dan keuntungan bersih yang

diperoleh akan berkurang. Selain itu, beberapa pembeli mungkin menganggap kualitasnya rendah (Yusuf Affandi Lubis 2023).

Dari pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa biaya layanan adalah jumlah yang digunakan untuk menutupi seluruh jumlah, untuk menghasilkan keuntungan dan mendapatkan kombinasi layanan yang berbeda-beda, tergantung pada keinginan perusahaan.

### Loyalitas konsumen

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Lilik Trianah 2017), kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana penyajian suatu barang sesuai dengan asumsi pembeli. Jika eksekusi produk diputuskan tidak memenuhi ekspektasi klien, maka klien akan berkecil hati dan begitu pula sebaliknya. Jika produk Anda sesuai dengan bentuknya, klien Anda akan terpenuhi. Menurut Wilkie dari Tjiptono, loyalitas konsumen adalah reaksi dekat ketika menilai pengalaman mengonsumsi suatu barang atau administrasi. Menurut Tjiptono, loyalitas konsumen adalah penilaian pasca pembelian ketika pilihan yang dipilih pada dasarnya memenuhi atau melampaui asumsi konsumen, dan kekecewaan terjadi ketika hasilnya tidak sesuai dengan asumsi.

Menurut Oliver dalam (Martina Rahmawati Masitoh 2019) kepuasan adalah pemenuhan kesenangan, artinya konsumsi memuaskan. Saya senang memenuhi kebutuhan, aspirasi, dan tujuan klien saya dan mewujudkannya. Seperti yang ditunjukkan oleh Kotler dan Keller, pemenuhan adalah sensasi kepuasan atau frustrasi yang muncul dari penyajian (atau konsekuensi) suatu hal yang dikontraskan dengan asumsi. Bearden dan Teel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan penting bagi pemasar karena umumnya dianggap sebagai faktor kunci dalam menentukan Pembelian berulang, ulasan bagus, dan loyalitas konsumen.

Berdasarkan pembahasan Dari uraian Di atas dapat diasumsikan bahwa loyalitas konsumen adalah korelasi yang dibuat oleh konsumen yang tertarik dengan tingkat manfaat yang dilihat dan diharapkan yang diperoleh setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk atau layanan.

### Metode

Pendekatan Pendekatan kualitatif digunakan Dalam pemeriksaan ini. Jenis eksplorasi yang digunakan adalah investigasi jelas. metodologi subjektif dipilih untuk menjelaskan keberhasilan kualitas pelayanan pengemudi dan kepuasan pelanggan *Maxim bike* Transport di Makassar. Di sisi lain, tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memahami pentingnya kualitas layanan driver serta tarif yang ditentukan terhadap kepuasan pelanggan transportasi *maxim bike* di Makassar (Siti Zaenab 2015).

#### a. Metode Sampling

Metode ini digunakan untuk menentukan kriteria narasumber yang akan diwawancarai dalam proses penelitian. Adapun kriteria yang ditentukan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

Narasumber dalam penelitian ini adalah pelanggan *Maxim Bike* adalah narasumber dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti, karena Pelanggan *Maxim Bike* merupakan orang yang menggunakan jasa layanan aplikasi *maxim bike*.

#### B. Metode Pengumpulan Data

Strategi pengumpulan informasi yang digunakan dalam eksplorasi ini adalah sebagai berikut.

##### 1. Observasi

observasi berarti pertimbangan yang cermat Pengamatannya juga mengamati tempat dimana peneliti akan melaksanakan penelitian.<sup>1</sup> dalam metode penelitian secara observasi, penulis melakukan peninjauan atau pengamatan kepada objek yang akan diteliti dan langsung berbaur untuk mengamati pelanggan *maxim bike* yang akan memberikan informasi.

##### 2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara satu orang dengan lainnya untuk bertanya jawab. Wawancara yang dipakai adalah wawancara terpimpin artinya bahwa wawancara dengan menggunakan pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelum dan siap untuk dipertanyakan di lapangan. Di dalam penelitian ini peneliti akan bertemu langsung narasumber untuk menanyakan beberapa hal sehubungan dengan data yang dibutuhkan. Peneliti akan melakukan wawancara langsung (*face to face*) dan jawaban dari narasumber akan dicatat, rekam oleh penulis selanjutnya akan direduksi pada pengolahan data.

#### c. Metode analisis data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah:

---

<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Op.Cit*, 794

### 1. Kompresi data

Teknik kompresi data yaitu bentuk analisis untuk memperkuat, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian rupa. Oleh karena itu dalam teknik ini peneliti akan menggali informasi yang kredibel dari informan.

### 2. Display Data (Penyajian Data)

Untuk yang kedua ini, peneliti akan menyajikan data dalam bentuk narasi dengan mengelompokkan teori yang digunakan, wawancara yang telah diperoleh. Hal ini akan memudahkan peneliti untuk menganalisis dengan baik dan menarik kesimpulan.

### 3. Menarik kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan, data yang telah diperoleh dan dianalisis kemudian disimpulkan sebagai hasil suatu penelitian.

## Pembahasan

Setelah melakukan penelitian di kota Makassar mengenai keberhasilan Kualitas dan biaya administrasi pengemudi dalam kaitannya dengan loyalitas konsumen *Maxim Bike*. Penulis mempunyai keputusan akhir atas data yang diperoleh. Penulis kemudian membahas hasil analisis data survey baik data wawancara maupun observasi mengenai keberhasilan kualitas pelayanan dan penetapan harga driver Maxim. kepuasan pelanggan angkutan *maxim bike* di Kota Makassar. Penyedia informasi yang menggunakan Layanan *maxim bike* di kota Makassar. Adapun deskripsi keberhasilan Kualitas pelayanan pengemudi dan kepuasan pelanggan *Maxim Bike* di Kota Makassar dapat digambarkan sebagai berikut::

### **Keberhasilan Kualitas pelayanan driver mengutamakan kepuasan pelanggan transportasi *maxim bike* di Kota Makassar**

Kualitas pelayanan merupakan unsur penting dan landasan dalam memberikan kepuasan pelanggan. Untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan tingkat daya saing dan keuntungan yang diterima penyedia jasa. Kualitas layanan yang buruk menempatkan penyedia layanan pada posisi yang dirugikan. Jika konsumen tidak puas dengan kualitas layanan produk, dia tidak boleh menggunakan produk atau layanan itu lagi. Sebaliknya jika kualitas pelayanannya baik atau tinggi, maka penyedia jasa berada pada posisi yang sangat diuntungkan; konsumen akan lebih cenderung menggunakan produk atau jasa tersebut kembali.

Setelah melakukan wawancara diperoleh data bahwa kualitas pelayanan pada layanan transportasi *maxim bike* masih kurang baik. Hal tersebut terlihat pada layanan pelanggan yang tidak diberi *helm* saat menggunakan jasa *maxim bike*. Selain itu, beberapa pelanggan juga mengalami pelayanan kurang baik lainnya seperti *driver* yang kurang ramah dan tidak tepat waktu. Kualitas pelayanan Menurut Lupiyoadi, Administrasi yang diberikan sebagian besar tidak terkait dengan hipotesis kualitas administrasi. Kualitas administrasi adalah salah satu variabel yang menentukan tingkat kemajuan dan sifat suatu organisasi, khususnya kapasitas organisasi untuk memberikan dukungan yang baik kepada pelanggan, dan kualitas sebagai prosedur organisasi. Lindungi diri Anda, hadapi pertentangan dan buat kemajuan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor yang menentukan tingkat kemajuan dan sifat koperasi spesialis, khususnya kapasitas koperasi spesialis untuk menawarkan jenis bantuan yang besar kepada pembeli, dan sebagai sistem bagi koperasi spesialis untuk melindungi dirinya sendiri agar dapat menemukan kesuksesan abadi dalam menghadapi persaingan.

Berdasarkan informasi di atas, dapat beralasan bahwa kemajuan kualitas administrasi pengemudi berdampak pada loyalitas konsumen di perusahaan transportasi *maxim bike* di kota Makassar belum dilakukan dengan baik. Melihat adanya pelanggan yang melakukan keluhan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan saat menggunakan jasa *maxim bike*.

### **Keberhasilan tarif terhadap kepuasan pelanggan transportasi *maxim bike* di Kota Makassar**

Tarif merupakan salah satu unsur penting dan tulang punggung untuk mampu memberikan kepuasan pelanggan. Untuk menjamin bahwa klien kami senang dengan administrasi yang diberikan. Tarif mempunyai hubungan langsung dengan tingkat daya saing dan keuntungan yang diterima penyedia jasa. Jika harga terlalu tinggi, penyedia jasa akan ditempatkan pada posisi yang kurang menarik bagi konsumen. Jika konsumen merasa harga suatu produk terlalu tinggi, mereka tidak boleh menggunakan produk atau jasa tersebut. Di sisi lain, jika



penetapan harga ramah kantong, penyedia layanan Konsumen akan berada pada posisi Menjadi lebih baik, mendapatkan keuntungan lebih besar cenderung menggunakan produk atau layanan tersebut.

Setelah melakukan wawancara diperoleh data bahwa tarif yang ditetapkan dalam penggunaan jasa transportasi *maxim bike* sudah sangat murah dan nyaman di kantong. Tarif yang ditawarkan penyedia jasa angkutan *maxim bike* lebih murah dibandingkan jasa angkutan seperti Gojek dan Grab. Selain itu murah transaksi pembayaran *maxim bike* juga dapat dilakukan menggunakan e-wallet dan atm. Tarif serta cara pembayaran yang kekinian menjadi salah satu kelebihan dari jasa transportasi *maxim bike*. Dengan pemasangan tarif yang murah serta model transaksi pembayaran terbilang cocok dengan perkembangan zaman menyebabkan banyak orang yang lebih memilih menggunakan jasa *maxim bike* sebagai alat bantu transportasi darat dalam kehidupan sehari-hari.

Seperti yang telah dikemukakan Salim mengenai tarif yaitu Daftar harga bagi pengguna jasa transportasi yang dibuat secara berkala. Beban yang termasuk dalam harga dihitung sesuai dengan kapasitas pengangkutan. Dalam situasi ini, suatu bea dapat memberikan manfaat tertentu kepada masyarakat atau administrasi, dan semakin tinggi pungutannya yang ditetapkan untuk memperoleh suatu produk atau jasa, semakin konsumen merasa bahwa tarif tersebut sepadan dengan manfaat yang mereka terima. atau tidak. Penetapan harga memerlukan strategi khusus untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Alasannya adalah biaya bersifat dinamis dan tidak selalu tetap serta dapat dengan mudah dipindahkan dan diubah. Namun dalam hal ini tarif jasa angkutan sepeda Maxim yang dibebankan kepada konsumen dinyatakan sangat rendah dibandingkan jasa angkutan lainnya.

Berdasarkan data di atas, tarifnya dapat disimpulkan sebagai berikut yang dibebankan kepada pengguna jasa angkutan Sepeda Adage tergolong rendah dibandingkan dengan jasa angkutan lainnya. Murah biaya yang dibebankan menyebabkan orang-orang lebih menggunakan jasa *maxim bike* ketimbang jasa transportasi lainnya. Selain itu model pembayaran yang update mengikuti jaman juga menjadi faktor pendukung dalam memilih *maxim bike* sebagai jasa transportasi untuk membantu aktivitas sehari-hari.

### **Kepuasan pelanggan transportasi *maxim bike* di Kota Makassar**

Kualitas pelayanan dan tarif merupakan dua faktor ini menjadi landasan penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Untuk menjamin bahwa klien kami senang dengan bantuan tersebut yang telah diberikan. Kualitas pelayanan merupakan bagian integral lainnya dari suatu layanan jasa yang ditawarkan terhadap konsumen. Setiap konsumen tentu mengharapkan kualitas pelayanan yang baik agar bisa mendapatkan kepuasan dalam penggunaan jasa layanan tersebut. Sedangkan tarif Hal ini secara langsung mempengaruhi tingkat daya saing dan keuntungan yang diterima penyedia layanan. Jika harga terlalu tinggi, penyedia jasa akan ditempatkan pada posisi yang kurang menarik bagi konsumen. Jika konsumen merasa harga suatu produk terlalu tinggi, mereka tidak boleh menggunakan produk atau jasa tersebut. Di sisi lain, jika penetapan harga ramah kantong, maka penyedia layanan Dengan posisi yang lebih baik, konsumen akan lebih cenderung menggunakan produk atau layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara maka ditemukan hasil bahwa untuk menjamin kepuasan pelanggan dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik serta pembebanan tarif yang ramah di kantong konsumen. Menurut konsumen *maxim bike* di kota Makassar, kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa layanan transportasi *maxim bike* terlihat beberapa informan yang penulis wawancarai mengalami kekecewaan saat usai menggunakan jasa layanan tersebut. Adapun penyebab mereka tidak mengalami kepuasan setelah menggunakan jasa transportasi *maxim bike* adalah karena kualitas pelayanan yang diberikan dirasakan masih sangat buruk. Misalnya penyediaan helm, jas hujan untuk bagian fasilitas belum juga difasilitasi. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pengguna jasa transportasi *maxim bike* sehingga rasa ketidakpuasan dialami oleh para konsumen atau pelanggan *maxim bike*.

Berdasarkan pembahasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa akibat kualitas pelayanan yang buruk tak jarang banyak pelanggan yang merasakan ketidakpuasan dalam menggunakan jasa transportasi *maxim bike*. Jika kualitas pelayanannya tidak baik maka penyedia jasa tidak akan pernah bisa memuaskan pelanggannya.

### **Kesimpulan**

Mengingat hasil pembahasan di atas, dapat diasumsikan bahwa kualitas bantuan yang baik dan biaya yang tidak berbahaya bagi ekosistem dapat mempengaruhi loyalitas konsumen saat menggunakan layanan *maxim bike*. Kualitas layanan dan tarif merupakan dua faktor yang menentukan kualitas pelayanan dalam memanfaatkan

layanan transportasi *maxim bike*. Menawarkan dukungan berkualitas dan tingkat cicilan yang rendah akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKAN

- Adrianto Unusa, 2021, *Analisis untuk menentukan besaran tarif berdasarkan biaya operasional kendaraan, kemampuan membayar, dan kemauan membayar BRT Koridor 2 Gorontalo*. Jurnal Komposit, Juli, Vol I (2), Hal.49-57
- Deni Iqbal Tawakal, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Coba Di Surabaya*, Jurnal Dewan Ilmu Volume 4 No. 2 - Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Fatimah Azzahrah, 2021. *Analisis Dampak Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Maxim Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metodologi Servqual*. JTSI, Vol.2, no. 1 April: 59-68
- Feby Thung, 2019. *Pengaruh kualitas pelayanan mitra Go-Jek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi*. Jurnal Perkembangan Dewan, Edisi September, Vol.8 No.1, halaman 74-95.
- Handy Nugroho, 2015. *Analisis tarif berdasarkan biaya operasional kendaraan (Bok) dan kemauan membayar (Wtp) Bus Kelas Eksekutif Akap (Studi Kasus: Bus Kelas). eksekutif satu orang Rosalia Indah - Jabodetabek*. Diary of Modern Engineering, Volume X, Edisi X, Tahun.
- Irawan, dkk, 2009. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo)
- Kolter, dkk, 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1* (Jakarta: PT Index)
- Lilik Trianah, dkk., 2017, *Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Klien D'besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*, Srei Ekonomi Diary Vol 26, No.1 Juni
- Lupiyoadi dkk., 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat).
- Rizkon Ariyandi. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Gojek di kota Jambi*. Majalah Dinamika Manajemen Vol.8. Nomor 3, September s/d Desember.
- Suliawati, 2021, *Penetapan tarif pengiriman produk berdasarkan metode perhitungan biaya operasional kendaraan*, Semnastek Uisu
- Siti Zaenab, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan Kualitatif: Perspektif Masa Kini* (Malang: Seraras)
- Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran Edisi 2*, (Yogyakarta: Distributor ANDI)
- Yusuf Affandi Lubis, *Pada tahun 2023, gunakan metode biaya operasional kendaraan CV untuk menentukan harga pengiriman barang yang ideal dari Medan ke Padang*. Buana Trans Sejatera, Buletin Utamatechnik Vol.18, no. 3 Mei.